

Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana Terhadap Kepuasan Anggota Di Desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik

¹Syifaaul Qulub, ²Umi Elan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik

Jl.KH.Abdul Karim No.60 Gresik

Email; alqulubs@gmail.com;

Email; umielan1@gmail.com;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam berbelanja di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam berbelanja di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3.162 dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (2) Hipotesis yang dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di Desa Banyuurip Ujungpangkah terbukti kebenarannya. Kualitas pelayanan dalam kepuasan anggota yang bersifat positif, dimana dalam peningkatan nilai kualitas pelayanan dalam koperasi maka dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam melakukan pembelian barang-barang di koperasi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukan variabel independen secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hasil uji sebesar 78,6 %, sedangkan sisanya sebesar 21,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan Kepuasan anggota

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service on member satisfaction in shopping at the Tirta Buana joint venture cooperative. The research method used is a quantitative method. The results showed that: (1) There is a partial effect of service quality on member satisfaction in shopping at the Tirta Buana Joint Business Cooperative. This is indicated by the tcount value of the location variable of 3.162 and a significant value of 0.000; (2) The hypothesis stated that service quality has a positive effect on member satisfaction at the Tirta Buana Joint Business Cooperative in Banyuurip Ujungpangkah Village is proven to be true. Service quality in member satisfaction is positive, where in increasing the value of service quality in the cooperative it can increase member satisfaction in purchasing goods in the cooperative. Hypothesis testing using the t test indicates that the independent variables partially significantly influence the member satisfaction variable. The results of were 78.6%, while the remaining 21.4% were influenced by other variables not included in this study.

Keywords: service quality and member satisfaction

PENDAHULUAN

Koperasi pada dasarnya merupakan wadah organisasi sosial yang mengutamakan kepentingan sosial serta ekonomi anggota dengan melakukan kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota yang bersifat membina dan memperluas ketrampilan mereka yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat sekitar. Salah satu tempat masyarakat yang dapat menampung dan menyalurkan segala kegiatan yang dapat menunjang kehidupan pelaku perikanan adalah Koperasi Nelayan. Selain itu, nelayan juga akan memperoleh pelayanan dari koperasi, dapat meningkatkan kesejahteraan, menjadikan koperasi perikanan sebagai wadah untuk berorganisasi, memperluas wawasan dan informasi demi kepentingan pribadi nelayan. Koperasi yang berusaha secara efisien dan berorientasi kepada anggota. Koperasi nelayan yang keanggotaannya terdiri dari masyarakat nelayan di setiap lokasinya memiliki tempat dan kedudukan penting dalam pengelolaan sumberdaya perikanan. Koperasi nelayan juga mengutamakan kualitas pelayanan dengan baik agar anggota merasa senang dan puas dengan pelayanan yang ada di koperasi nelayan. Koperasi Usaha Bersama (KUB) Tirta Buana berada di desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik yang berada di sebelah wisata budidaya pohon mangrove adalah koperasi yang didirikan dari bantuan oleh perusahaan pengeboran minyak yang berada tidak jauh dari desa Banyuurip, yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat nelayan di desa Banyuurip dengan cara menyediakan kebutuhan barang yang digunakan untuk menangkap ikan agar efektif dan

mendapatkan tangkapan yang lebih banyak.

Dengan ini koperasi usaha bersama Tirta Buana mengutamakan kualitas pelayanan seperti melakukan pelayanan yang baik kepada pembeli dan memberikan kenyamanan kepada pembeli. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi anggota untuk melakukan transaksi. Adanya kualitas pelayanan yang baik hendak berakibat berarti pada terbentuknya kepuasan anggota yang bisa menyebabkan anggota puas dan percaya akan kualitas layanan yang telah diberikan oleh koperasi dalam melaksanakan kegiatan. Kepuasan anggota ini sangat berperan penting dalam pelayanan koperasi, dimana kepuasan para anggota merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap karyawan koperasi yang telah melakukan pelayanan terhadap anggotanya yang akan melakukan transaksi pembelian baik itu dengan cara datang ke koperasi ataupun dengan media lain untuk melakukan pembelian.

Adapun kelebihan dan kekurangan Koperasi Usaha Bersama (KUB) Tirta Buana ialah Kelebihan Mengutamakan kepentingan anggota, melengkapi kebutuhan nelayan, dan meningkatkan kesejahteraan anggota bukan mencari keuntungan semata sedangkan kekurangannya ialah Kebutuhan nelayan yang kurang komplit, dan modal pinjaman yang tidak terlalu besar untuk dipinjamkan ke anggota.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Koperasi

Pengertian koperasi menurut (Subagiyo 2012:1), koperasi adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan ketentuan dan tujuan tertentu pula. Menurut (Farid 2012:2), koperasi merupakan organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela buat penuhi kebutuhan serta aspirasi ekonomi, sosial serta budaya secara bersama– sama lewat aktivitas usaha yang dipunyai serta dikendalikan secara demokratis. Dari sebagian penafsiran koperasi di atas, bisa disimpulkan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang didirikan oleh orang – perorangan yang berhimpun secara sukarela dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan bersama serta dikelola secara demokratis berdasarkan asas kekeluargaan.

2. Pemasaran

Pemasaran secara umum diartikan sebagai kegiatan penjualan dan pembelian antara dua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Kegiatan pemasaran tidak hanya mencakup menjual dan membeli, namun juga meliputi produk, penetapan harga, promosi serta distribusi. Tiap industri ditentukan membutuhkan aktivitas pemasaran untuk meningkatkan hasil usaha dari perusahaan. Pengertian pemasaran menurut (Kotler 2008:9) “Pemasaran adalah proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”.

3. Kualitas pelayanan

Mutu Pelayanan merupakan tiap aksi ataupun aktivitas yang bisa ditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Definisi lain mutu pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan nasabah dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Kusdayanti 2016:59). kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

4. Kepuasan Anggota

Kepuasan di artikan perasaan puas dan senang individu karna harapanya sudah terpenuhi, kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan puas rasa senang dan kelegaan seseorang karna mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu dengan baik.

Kepuasan merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kinerja(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja(ataupun hasil) yang diharapkan (Sauri 2017:177). Kepuasan menurut (Donowuryanto 2002:353), kepuasan berasal dari bahasa Latin “ Satis” yang berarti lumayan baik, mencukupi serta “ Facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu / membuat sesuatu memadai.

Enam konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan pelanggan : kepuasan pelanggan keseluruhan (overall

customer satisfaction), dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan (confirmation of expectation), niat beli ulang (repurchase intention), kesediaan untuk merekomendasi (willingness to recommend), dan ke tidak puasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, sebab riset ini bertujuan buat mengenali pengaruh variabel X terhadap Y yang bertabiat kausal sehingga riset ini terdapat variabel independen serta dependen (Priyatno 2018:11–12). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan meneliti hubungan terhadap obyek yang diteliti bersifat sebab akibat (causality). Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, apabila X maka Y. Pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah riset dengan informasi yang digunakan berupa angka – angka atau data kualitatif yang diangkakan, (Silalahi. Ulber 2012:11).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling probabilitas sampel karena besarnya populasi diketahui secara pasti. teknik sampling yang digunakan adalah random Sampling. maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono 2008:62).

Dalam metode pengumpulan data peneliti menggunakan 3 metode yaitu kuesioner merupakan metode

pengumpulan informasi dengan menyerahkan atau mengirimkan catatan persoalan buat diisi oleh responden. Dokumentasi menurut (Sugiyono 2019:329) merupakan sesuatu metode yang digunakan buat mendapatkan informasi serta data dalam wujud novel, arsip, dokumen, tulisan angka serta foto yang berbentuk laporan dan penjelasan yang bisa menunjang riset. Serta Wawancara digunakan selaku metode pengumpulan informasi buat menciptakan kasus yang wajib diteliti serta pula apabila periset mau mengenali hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Bungin 2011:317).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi umum responden

1. Deskripsi umum responden berdasarkan usia

Tabel 1.
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	6	16
21 Tahun – 30 Tahun	18	48,6
31 Tahun – 40	10	27
> 40 Tahun	3	8
Jumlah	37	100

Sumber : Data di olah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan usia antara < 20 tahun sebanyak 6 orang (16%), responden dengan usia antara 21-30 tahun sebanyak 18 orang (48,6%), responden dengan usia antara 31-40 tahun sebanyak 10 orang (27%), dan usia > 40 tahun sebanyak 3 orang (8%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden mayoritas

berusia antara 21-30 tahun dengan (48.6%).

2. Deskripsi umum responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 2.
Deskripsi Umum Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD	4	10.8
SMP / MTS	9	24
SMA / SMK	17	45,9
DIPLOMA	0	0
SARJANA	7	18,9
Jumlah	37	100

Sumber : Data di olah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 4 orang (10.8%), responden dengan tingkat pendidikan SMP/MTS sebanyak 9 orang (24%), responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 17 orang (45,9%), dan responden dengan tingkat SARJANA sebanyak 7 orang (18.9%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SMK sebanyak 17 orang (45,9%).

3. Uji Validitas

Tabel 3.
Uji Validitas

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X 1 X.1	0.898	0.2746	Valid

	X.2	0.797	0.2746	Valid
	X.3	0.856	0.2746	Valid
	X.4	0.816	0.2746	Valid
	X.5	0.666	0.2746	Valid
2	Y 1 Y.1 Y.2 Y.3 Y.4	 0.859 0.702 0.847 0.847	 0.2746 0.2746 0.2746 0.2746	 Valid Valid Valid Valid

Sumber : Data di olah peneliti 2020

Bukti instrument dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, r_{tabel} dicari pada signifikasi uji satu arah 0,05, yaitu $df = (N-2)$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2746. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai untuk masing-masing item pernyataan dari semua variabel lebih besar dari nilai r_{tabel} , yaitu 0,2746 sehingga item dari instrumen pernyataan untuk semua variabel adalah valid.

4. Uji Reliabilitas

Tabel 4.
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0.808	Reliabel
2	Kepuasan anggota	0.822	Reliabel

Sumber : Data di olah peneliti 2020

Dari Hasil reliabilitas diatas dapat dilihat pada tabel bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, semua variabel yang digunakan di atas 0.6 dan menunjukkan diatas 0.8 maka dari itu dalam penelitian ini sudah reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk pengambilan data.

5. Uji statistik deskriptif**Tabel 5.**

	N	Min	Max	Mean	Std. Dvn	Skews	Kurtosis
	Static	State	State	Statistic	Static	Static	Static
KL. Pelnan	37	6	19	13.59	4.051	-.075	.388
KEP. anggota	37	6	16	11.43	3.158	-.176	.388
Valid N (listwise)	37						

Sumber : Data di olah di SPSS versi.23 2020

Berdasarkan data tabel 5 di atas melihat apakah data yang outlier atau menyimpang jauh dari rata-ratanya, untuk mengetahui nilai mana yang menyimpang maka jika nilai Z score di atas 1,96 / -1.96 maka termasuk data outlier. Dari input data dapat diketahui bahwa kedua variabel tidak ada nilai di atas 1.96/-1.96 sehingga dalam hal ini tidak ada data outlier.

6. Uji Interval**Tabel 6**

N	Valid	37
	Missing	0
Mean		11,43
Std. Error of Mean		,519
Median		11,00
Std. Deviation		3,158
Variance		9,974
Skewness		-,176
Std. Error of Skewness		,388
Kurtosis		-1,256
Std. Error of Kurtosis		,759
Range		10
Minimum		6
Maximum		16
Sum		423

Sumber : Data di olah di SPSS versi.23 2021

Tabel output di atas memberikan informasi tentang N atau jumlah data yang valid adalah 37, sedangkan data yang hilang (missing) adalah 0. Artinya semua data yang di proses ke spss. Mean adalah nilai rata-rata sebanyak 11,43 dengan Std Error Of Mean sebesar 0.519. median atau titik tengah bernilai 11.00. Std Deviation atau standar deviasi bernilai 3.158. variance atau variasi data sebanyak 9.974. Nilai range dihasilkan dari nilai maximum di kurangi nilai minimum adalah 10. Sum atau jumlah seluruh adalah 423

7. Uji Analisis korelasi**Tabel 7**

		Kualitas pelayanan	Kepuasan anggota
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	37	37
KEPUASAN ANGGOTA	Pearson Correlation	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	37	37

Sumber : Data di olah di SPSS versi.23 2020

Pengujian ini menggunakan uji dua sisi (two tailed). Signifikan artinya nyata atau berarti bahwa hubungan yang terjadi dapat di berlakukan untuk populasi.

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Ha : Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan anggota.

Kriteria pengujian jika signifikansi > 0,05, Ho diterima dan jika signifikansi < 0,05, Ho ditolak.

Dari output diatas signifikansi (Sig 2-tailed) sebesar 0,000. Signifikansi <0,05 sehingga Ho di tolak. Jadi, dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota. Hubungan yang terjadi adalah positif sehingga makin tinggi kualitas pelayanan maka makin meningkatkan tingkat kepuasan pada anggota dan sebaliknya makin rendah kualitas pelayanan maka makin rendah pula tingkat kepuasannya.

8. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 8

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	2.829	1.047		2.702	.011
Kualitas pelayanan	1.271	.402	1.631	3.162	.005

a. Dependent Variable:
KEPUASAN ANGGOTA

Sumber : Data di olah di SPSS versi.23 2021

Dari tabel di atas analisis regresi sederhana secara keseluruhan hasil perhitungan di atas dapat presentasikan sebagai berikut:

$$\text{Apabila } X = 0 \text{ maka } Y = 2.829$$

$$Y = 2.829 + 1,271 X$$

Dari hasil keseluruhan hasil constant yang keluar ialah 2.829 sedangkan hasil dari kualitas pelayanan ialah 1.271 dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perlu dilakukan pengujian uji t.

Tabel 9

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.786	.780	1,480

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data di olah di SPSS versi.23 2021

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diperoleh angka R sebesar (0,887). Hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan yang sedang antar semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan anggota. Sedangkan nilai R (R Square) sebesar 0,786 diubah dalam bentuk persen menjadi (78,6%) artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 78,6%. Sumbangan pengaruh sebesar 21,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di lihat dari thitung = 3.162 dan ttabel = 1.690

9. Uji t

Untuk mengetahui t tabel di cari pada $\alpha=5\%$, uji 1 sisi = 0,5% dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $37-2-1 = 34$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 1 sisi (signifikansi=0,05) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1.690. Sedangkan untuk t hitung dicari dengan menggunakan program spss.

Kriteria Pengujian :

jika -t tabel < t hitung < t tabel maka H0 diterima.

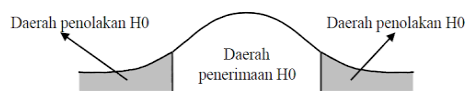
jika $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan Signifikansi :

Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Dengan demikian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.162 > 1.690$) dan Signifikansi $< 0,05$ ($0,001 < 0,005$) maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan anggota, serta nilai t hitung positif yang artinya berbanding sama antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota



Gambar: daerah penerimaan atau penolakan H_0

Karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} $3.162 > 1.690$. berarti ada pengaruh positif atau signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik

Dilihat dari hasil data penelitian di atas yang bernilai positif maka korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah berbanding positif, artinya ketika semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin besar pula kepuasan anggota dalam koperasi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan koperasi usaha bersama

Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi..... Di Desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik.

memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan anggota dengan nilai t hitung sebesar 3.162, artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

Hasil analisis ini dapat menjawab hipotesis yang dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di Desa Banyuurip Ujungpangkah terbukti kebenarannya. Dengan kualitas pelayanan yang bersifat positif, maka dari itu dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam melakukan pembelian barang-barang di koperasi .

Hal ini dapat dijelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan anggota dengan hasil perhitungan untuk variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan anggota (Y) diperoleh nilai t hitung sebesar 3.162 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Menunjukkan variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Di Desa Banyuurip Ujungpangkah. Hal ini ditunjukkan oleh besaran nilai sebesar 0,786.

PENUTUP

1. Hasil analisis ini dapat menjawab hipotesis yang dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di Desa Banyuurip Ujungpangkah terbukti kebenarannya. Kualitas pelayanan dalam kepuasan anggota yang bersifat positif, di mana dalam peningkatan nilai kualitas pelayanan dalam koperasi maka dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam

melakukan pembelian barang-barang di koperasi .

2. Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di Desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik. Hal ini dilihat nilai thitung masing – masing variabel. Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 0,691 dengan nilai thitung sebesar 3.162.

3. Masing – masing nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (independent) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel persepsi memiliki pengaruh terbesar diikuti variabel kualitas pelayanan.

Di samping itu juga dapat dilihat dari nilai nilai Adjusted R Square.nya sebesar 0,786 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 78,6 % terhadap kepuasan anggota di Koperasi Usaha Bersama Tirta Buana di Desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik.

Berdasarkan penelitian diatas peneliti mengajukan beberapa saran antara lain :

Bagi koperasi : Berkaitan dengan barang-barang yang ada di koperasi, pengelola koperasi disarankan untuk lebih banyak menyediakan barang-barang yang lebih komplit untuk para nelayan sekitar agar para nelayan lebih terbantu kebutuhan dan dengan adanya koperasi tersebut para nelayan di desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik lebih sejahtera.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi..... Di Desa Banyuurip Ujungpangkah Gresik.

Berkaitan dengan tata letak (layout), peneliti menyarankan pengelola agar mengatur barang-barang kebutuhan nelayan dengan lebih rapi lagi dan tertata dengan benar agar anggota koperasi dan masyarakat sekitar bisa mencari barang yang mereka inginkan dengan lebih mudah.

Bagi peneliti selanjutnya : Diharapkan peneliti berikutnya agar melakukan penelitian menggunakan variabel promosi berbasis media sosial yang berhubungan pada Koperasi Usaha Bersama (KUB) terutama di Desa Banyuurip Ujungpangkah Kabupaten Gresik agar setelah penelitian ini dilaksanakan dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan anggota di koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: KENCANA.
- Donowuryanto, Naryono. 2002. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dalam Menabung." Universitas diponegoro Semarang.
- Farid, Muh Umar. 2012. "Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Shu Koperasi Nelayan Mina Kabupaten Banyuwangi." *Skripsi*.
- Kotler, Philip. 2008. "Manajemen Pemasaran Jilid I." Jakarta.
- Kusdayanti, Niken. 2016. "Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia." *Skripsi*.
- Priyatno, Duwi. 2018. *SPSS : Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. edited by Giovanny. Yogyakarta: ANDI.
- Sauri, Supian. 2017. "Analisis Pengaruh

Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur.” Universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang.

Silalahi. Ulber. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial Kuantitatif*. jakarta: REFIKA ADITAMA.

Subagiyo, Ahmad. 2012. “Peranan Koperasi Nelayan Mina Blambangan Terhadap Perkembangan Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Nelayan Di Kecamatan Muncar.” *Skripsi*.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2019. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DA KUALITATIF*. ke-1. Bandung: ALFABETA.

